

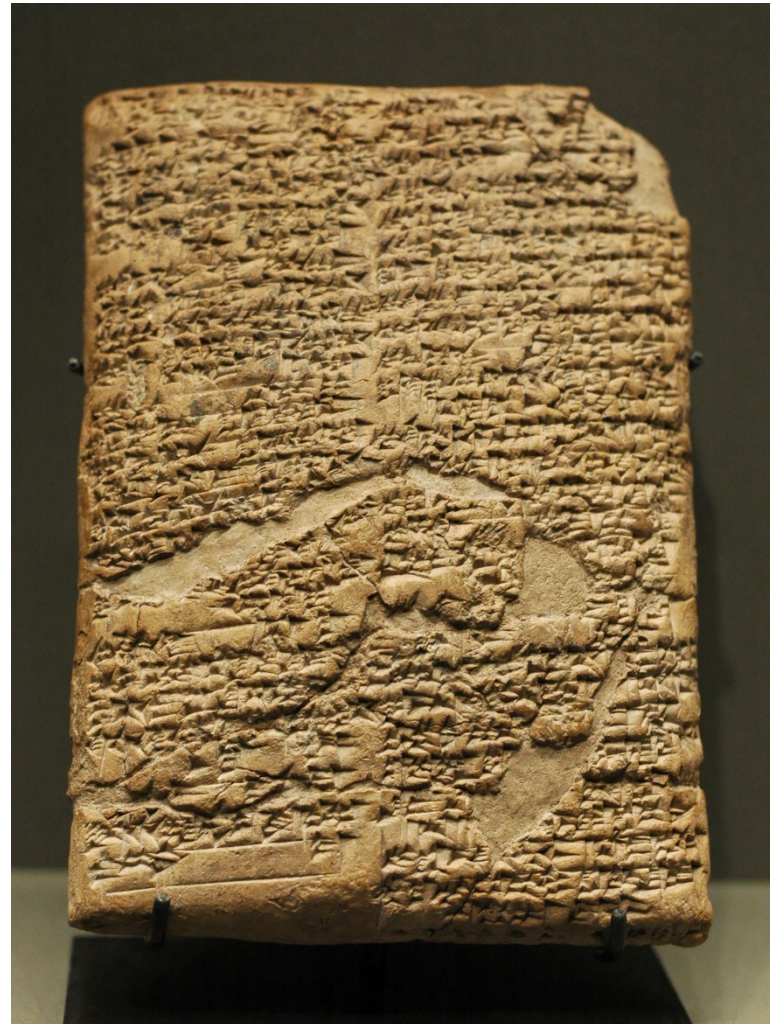
Erfahrungen einer Spezialbibliothek bei der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems

22.05.2012 | Dr. Bernhard Mittermaier

Auch Gutes kann noch besser werden!

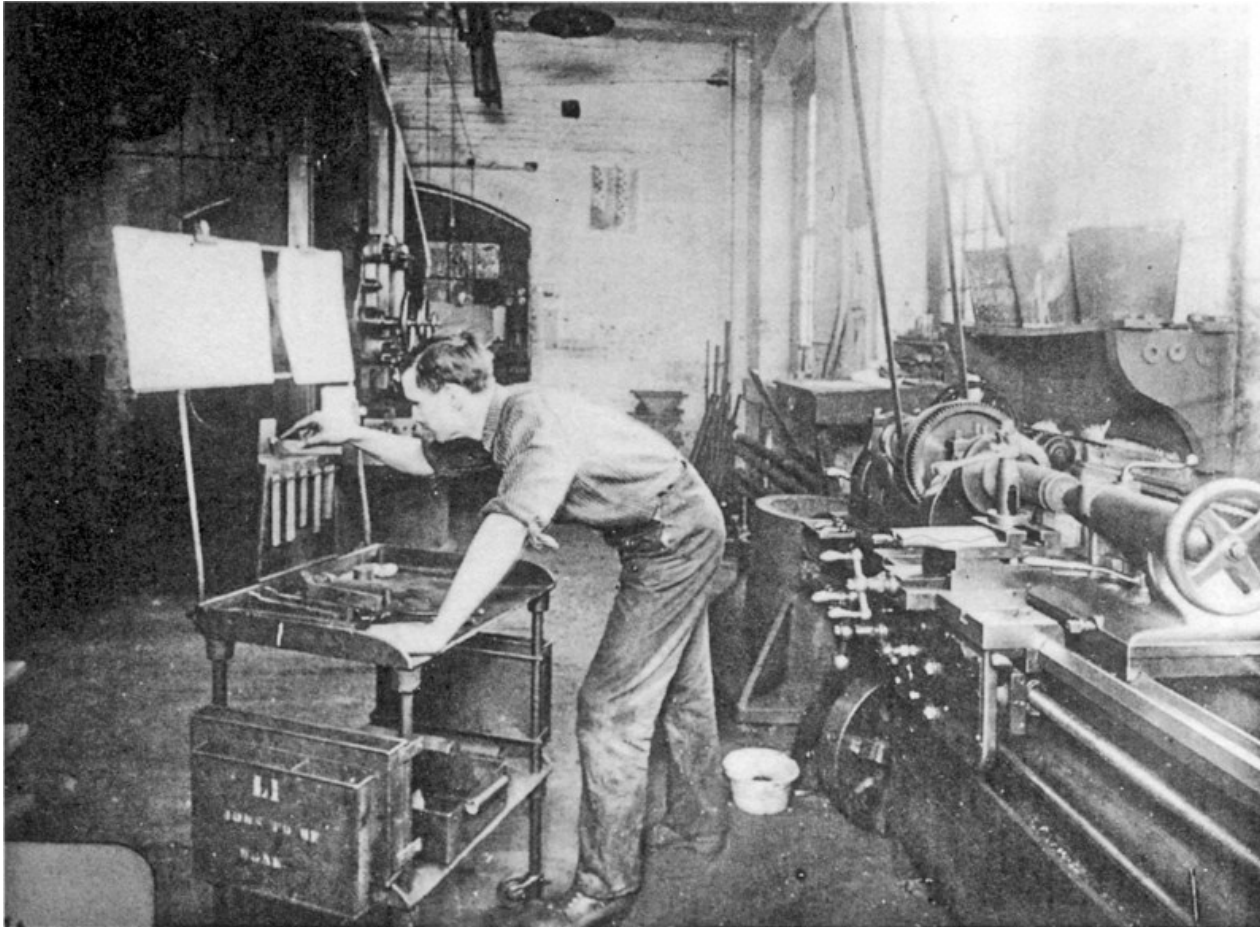
Codex Hammurabi

(ca. 1772 v. Chr.)



Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Codex_Hammurabi

Musterarbeitsplatz nach Taylor



Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Taylorismus>

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

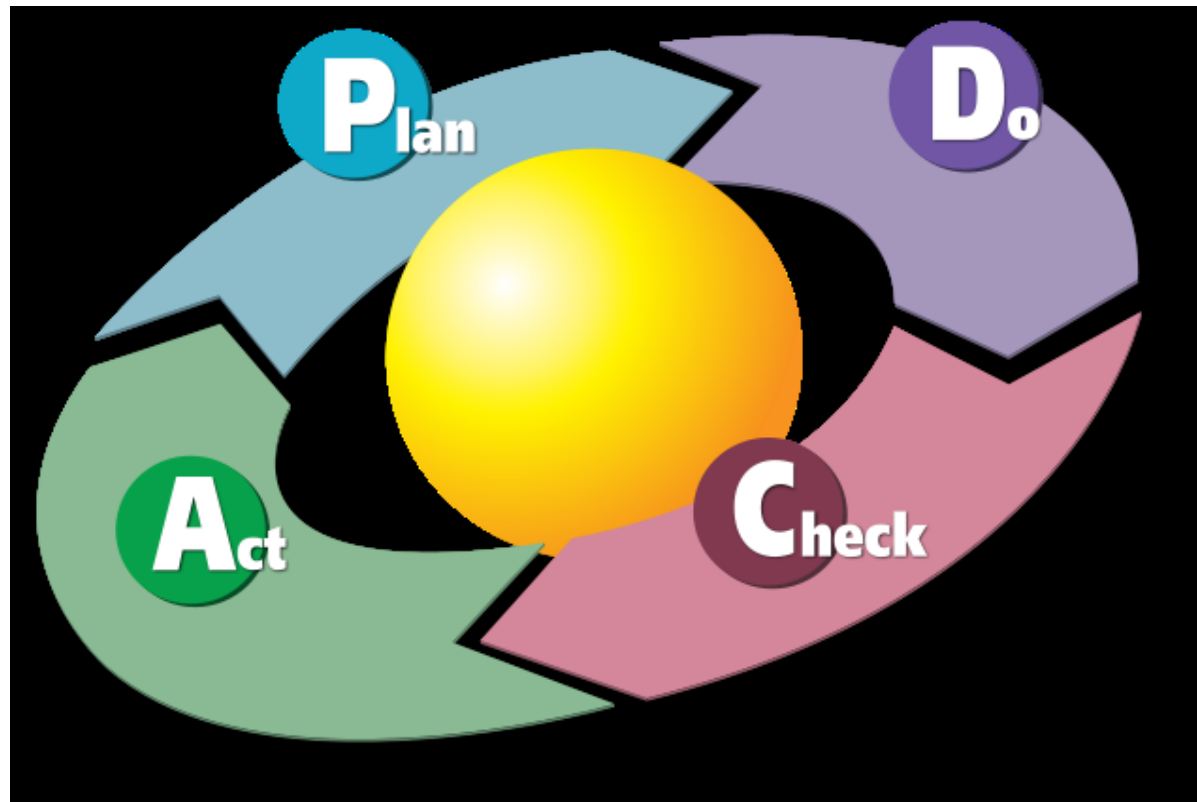
Kaizen

改善

Der Kaizen-Schirm

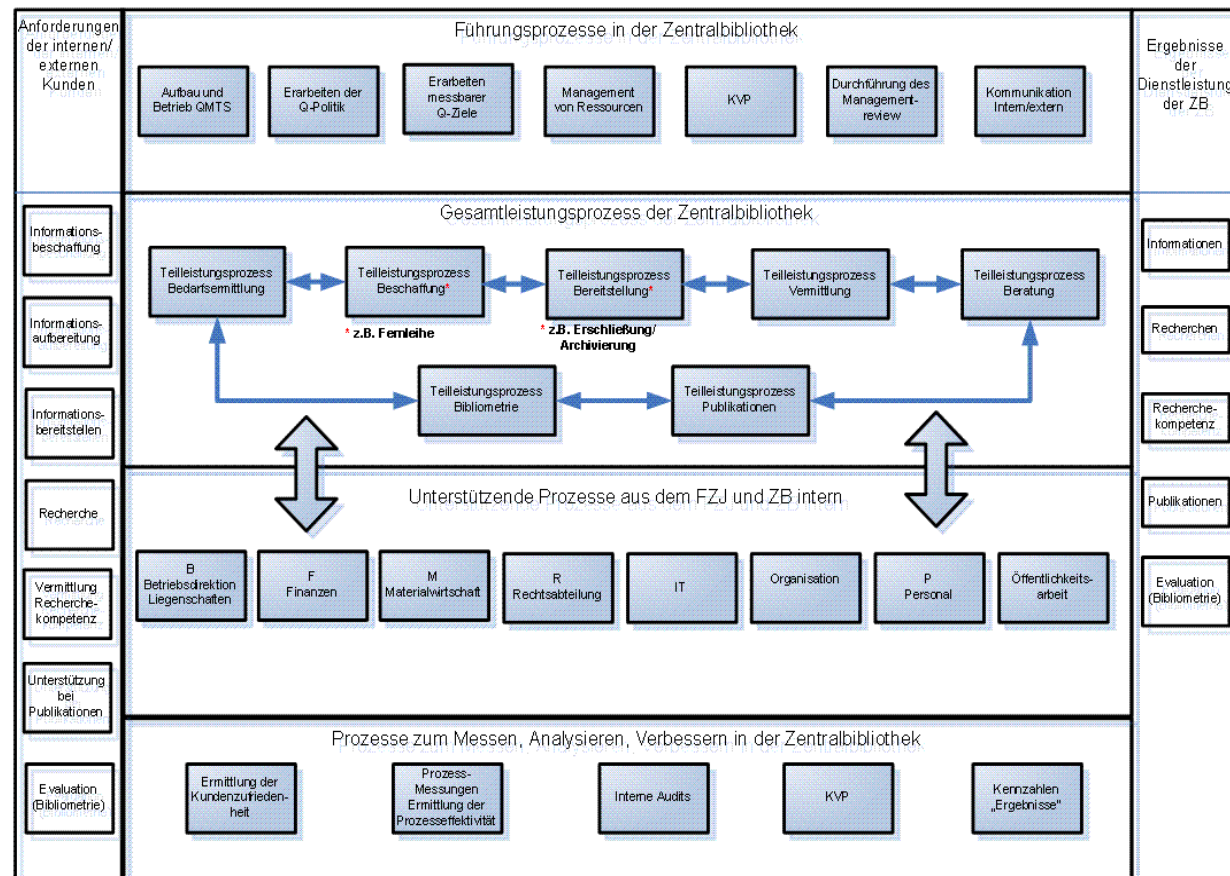


Der Deming-Kreis (PDCA-Zyklus)



Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Demingkreis>

Prozesslandschaft der Zentralbibliothek



(Hartmut Prast, Forschungszentrum Jülich)

Wiki-basiertes QM-Handbuch



QM-Wiki der Zentralbibliothek



[Anmelden](#)

Seite [Diskussion](#)

[Lesen](#)

[Quelltext anzeigen](#)

[Versionsgeschichte](#)

[Seite](#)

[Suchen](#)

Geschäftsgaenge

Übersicht

- Leistungsprozess **Bedarfsermittlung und Bestandsaufbau**
 - Ermittlung des Informationsbedarfes
 - Geschäftsgänge FI
 - Bestandsentwicklung Buchliteratur FI, EW
 - Bestandsentwicklung Zeitschriften
 - Bestandsentwicklung des Datenbankangebotes EW, FI
- Leistungsprozess **Beschaffung von Medien**
 - Buch Print EW
 - Buch online EW
 - Zeitschrift Print EW
 - Zeitschrift online EW
 - Datenbanken EW
 - sonstiges EW
 - Literatur DL
 - Literaturbestellung
- Leistungsprozess **Bereitstellung von Medien**
 - Katalog
 - Fachinformationsportal
 - **Zeitschriftennachweis**
 - Bereitstellung im Lesesaal
 - Bereitstellung im Magazin
 - Bereitstellung in Institutsbibliotheken
 - Institutsrückgaben - Standortänderungen
 - Ausleihe
- Leistungsprozess **Beratung**
 - **Kundenkommunikation**
 - Ausleihkonto
 - **Beratung und Information**
 - Recherche
 - **Datenbankrecherche**
 - **bibliographische Recherche**
 - Schulung
- Leistungsprozess **wissenschaftliches Publizieren**
 - **Bibliometrie**
 - **Veröffentlichungen**

Geschäftsgänge

Geschäftsgänge

Aufzeichnungen

Formular-Download

Navigation

Hauptseite

Gemeinschafts-Portal

Aktuelle Ereignisse

Letzte Änderungen

Zufällige Seite

Hilfe

Werkzeuge

Links auf diese Seite

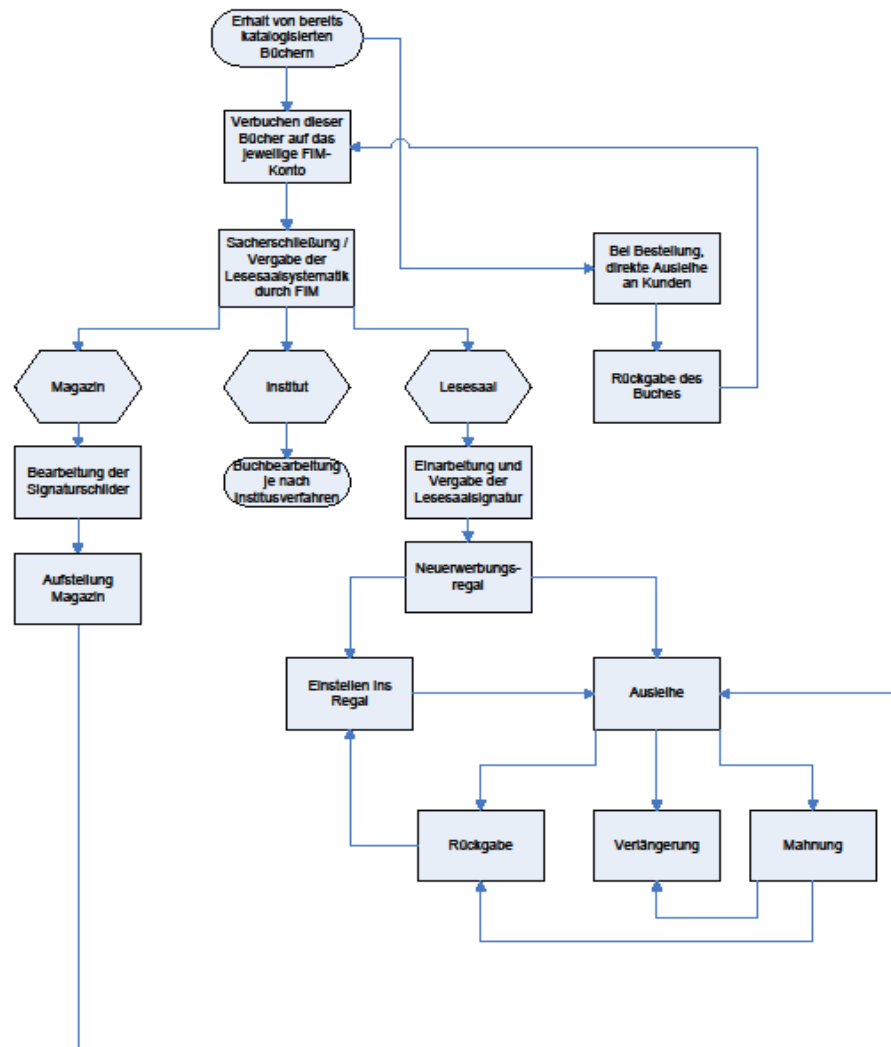
Änderungen an verlinkten
Seiten

Spezialseiten

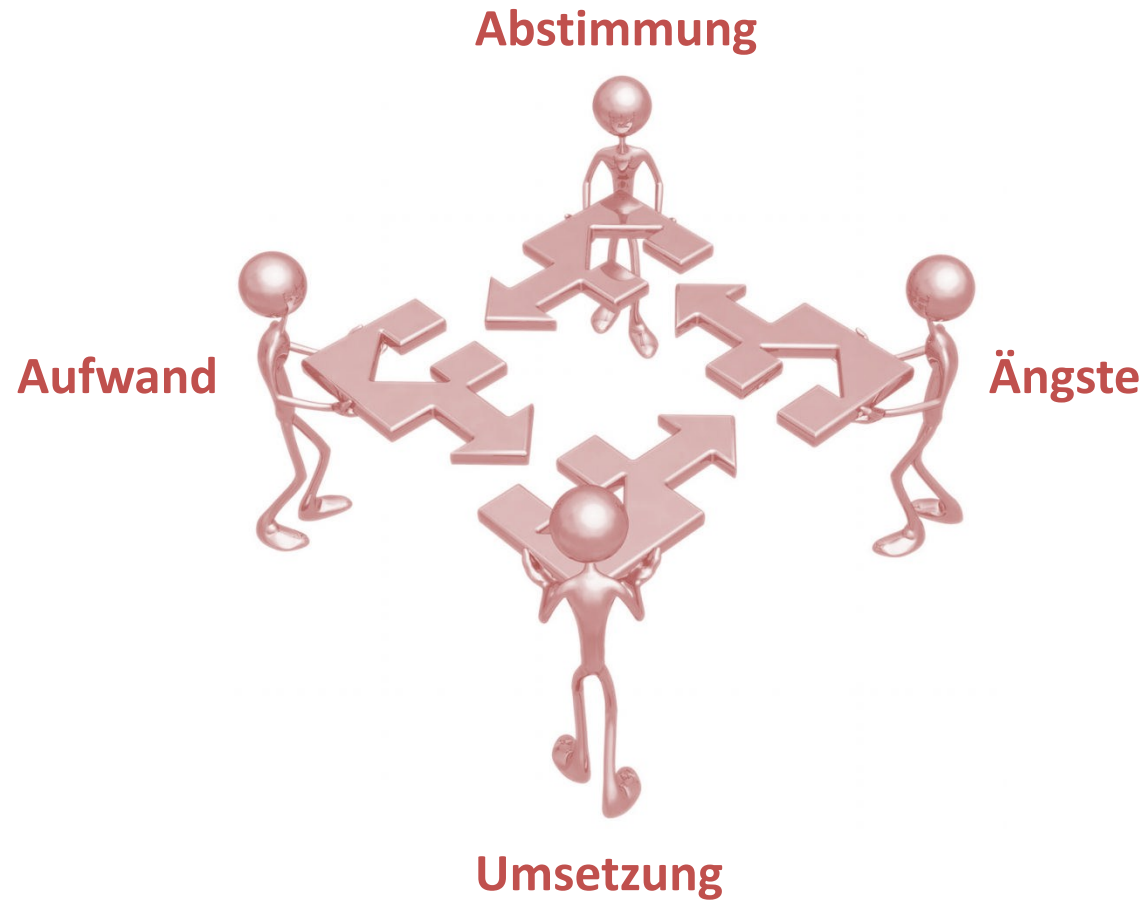
Druckversion

Permanenter Link

Flussdiagramm des Geschäftsgangs „Bereitstellung von Büchern“



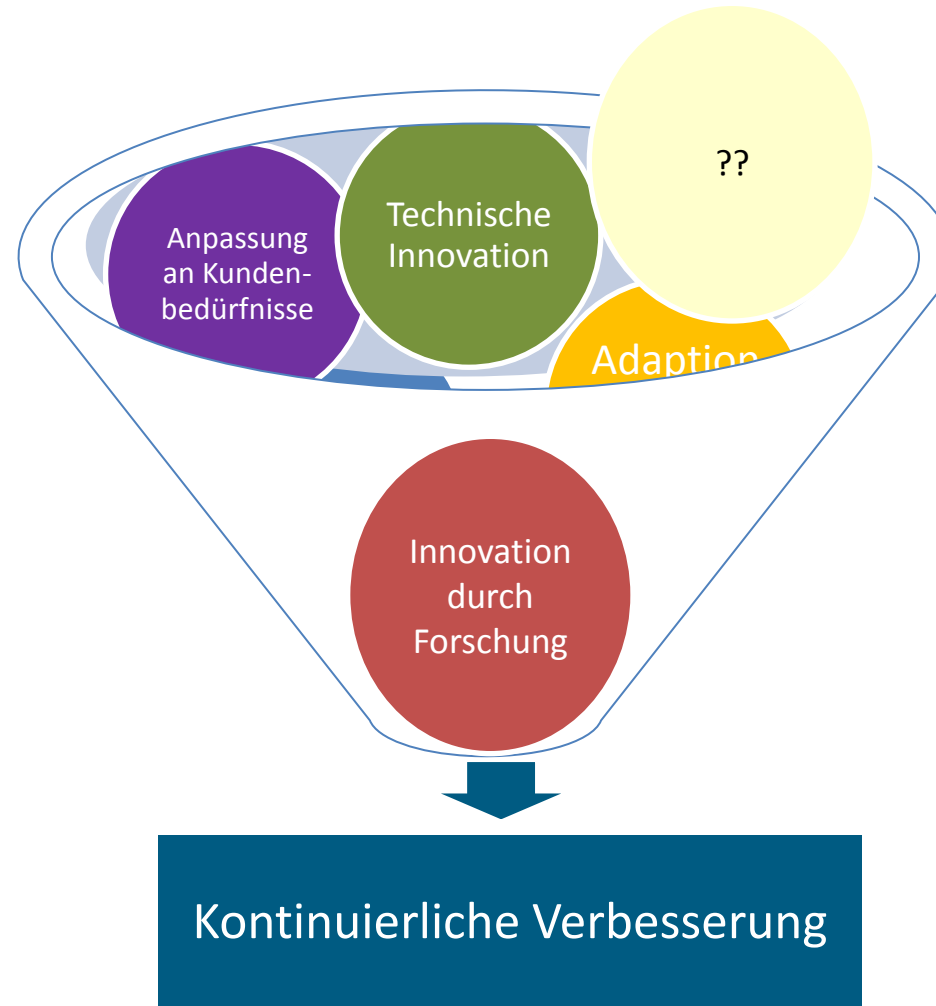
Probleme



Lessons learned



Viele Wege führen nach Rom...



Vielen Dank!

Dr. Bernhard Mittermaier
Forschungszentrum Jülich
Zentralbibliothek
52425 Jülich
b.mittermaier@fz-juelich.de
<http://www.fz-juelich.de/zb>

EINLADUNG

ZUR

WissKom 2012

5. – 7. NOVEMBER 2012

www.wisskom2012.de